

Klachtenregeling Fideel Bewindvoering

Inhoud

| | | |
|----|---|---|
| 1. | ARTIKEL 1 DEFINITIE | 1 |
| 2. | ARTIKEL 2 BEREIK | 2 |
| 3. | ARTIKEL 3 ONTVANGSTBEVESTIGING, REGISTRATIE EN ARCHIVERING | 2 |
| 4. | ARTIKEL 4 INDIENING BEZWAAR | 2 |
| 5. | ARTIKEL 5 INDIENING KLACHT | 2 |
| 6. | ARTIKEL 6 GEEN VERPLICHTING TOT BEZWAAR- OF KLACHTBEHANDELING | 3 |
| 7. | ARTIKEL 7 BEKENDMAKING EN WERKING | 3 |

1. ARTIKEL 1 DEFINITIE

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Bezwaar:** Een mondeling of schriftelijk ter kennis van het kantoor gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van het kantoor.
- **Behandelaar:** Medewerker kantoor.
- **Directie:** Directie van Fideel Bewindvoering.
- **Cliënt:** Een onder bewind gestelde waarvoor een medewerker tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie het kantoor een overeenkomst heeft gesloten.
- **Kantoor:** Het bewindvoederskantoor Fideel Bewindvoering.
- **Klacht:** Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het kantoor ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van het kantoor.
- **Klager:** Een cliënt die een klacht heeft ingediend.
- **Medewerker** Iedere medewerker die werkzaam is voor Bewindvoederskantoor Fideel Bewindvoering.

2. ARTIKEL 2 BEREIK

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over een medewerker, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van het kantoor en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in het kantoor kan schaden, kunnen worden gemeld.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten. Zij kunnen zich bij de indiening van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

3. ARTIKEL 3 ONTVANGSTBEVESTIGING, REGISTRATIE EN ARCHIVERING

De behandelaar stuurt de cliënt die een klacht indient binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De ingediende klachten worden opgenomen in de klachtenregistratie van het kantoor.

Als een klacht is opgelost of afgedaan wordt dit vastgelegd in de klachtenregistratie.

Indien een bezwaar wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal client naar de betreffende instantie worden verwezen. Klager wordt eveneens schriftelijk geïnformeerd als een klacht niet voor het kantoor bestemd is en niet doorgezonden kan worden.

4. ARTIKEL 4 INDIENING BEZWAAR

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert of tegen wie het bezwaar is gericht. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

5. ARTIKEL 5 INDIENING KLACHT

Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht.

De directie gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe het kantoor zich heeft verbonden. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.

Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn afgehandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door onze organisatie voor te leggen aan de branchevereniging NBBI (<https://www.nbbi.eu/>), indien de klacht niet naar wens is afgewikkeld kan de klacht voorgelegd worden aan de rechtbank waar de onderbewindstelling loopt.

Klachten kunnen **uitsluitend schriftelijk** en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht.
- Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van het gedrag;
- Mogelijke bewijsstukken.

Indien de klager minderjarig of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd of de curator.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan kan de klacht niet worden behandeld. Klager krijgt hiervan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen bericht.

6. ARTIKEL 6 GEEN VERPLICHTING TOT BEZWAAR- OF KLACHTBEHANDELING

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- deze betrekking heeft op een klacht die al eerder met inachtneming van deze regeling is afgehandeld.
- er meer dan zes maanden zijn verstreken na de handeling waar het bezwaar of de klacht betrekking op heeft.
- het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde bezwaar/klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen of staken van de behandeling van het bezwaar of de klacht wordt de cliënt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

7. ARTIKEL 7 BEKENDMAKING EN WERKING

- Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van bewindvoerderskantoor Fideel Bewindvoering.
- De klachtenregeling wordt na het intakegesprek ter informatie aan cliënt verstrekt.
- Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.
- Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van het kantoor.

Bezwaren of klachten kunnen gericht worden aan:

Fideel Bewindvoering

T.a.v. Bezwaren en klachten
Postbus 2047
3200 CA SPIJKENISSE

Aldus vastgesteld op 01-02-2021 te Hekelingen